



【Customer Support and Operations Associate/リモート】英語可・CS経験者募集

免税電子化ツール「PIE VAT」の開発運営/シリコンバレー発トラベルテック企業

Job Information

Hiring Company

[Pie Systems Japan K.K.](#)

Job ID

1600630

Division

カスタマーサポート & オペレーション

Industry

Internet, Web Services

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Chuo-ku

Train Description

Ginza Line Station

Salary

3.5 million yen ~ 5 million yen

Work Hours

1か月単位の変形労働時間制

Holidays

シフトにより月10日休み、年次有給休暇、特別休暇、リフレッシュ休暇、慶弔休暇など

Refreshed

September 3rd, 2026 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

日本国内の加盟店や外国人旅行者からの問い合わせ対応をはじめ、免税手続きのデータ確認やチームのサポートなど、幅広い

PIE VATが導入された日本国内の加盟店からお問い合わせいただき、正しいオペレーション業務をお任せします。

1. 免税申請レビュー業務

加盟店から送られてくる免税申請のデータを確認します。

ルール通りに申請されているかをチェックし、不備やミスがあれば決められた手順に沿って対応します。

2. 加盟店へのサポート

PIE VATを導入している日本国内の加盟店からの問い合わせに対応します。

電話、メール、チャットを使い、操作方法などの質問や要望に、丁寧かつスピーディーに答えます。

3. ツーリストへのサポート

日本国内でPIE VATを利用して免税買い物をしたツーリストからの問い合わせに対応します。

メールやチャットを使い、手続きに関する不安や質問を解消します。

4. スタッフの育成・サポート（リーダー業務）

チェック業務を担当するスタッフのトレーニングや、業務の指導を行います。

スタッフでは判断が難しい難しい案件の相談に乗り、対応を引き継ぎます。

5. 業務の改善提案

日々の業務の中で気づいたことや、お客様の声を元に、「もっと手続きをスムーズにするには？」「システムをどう改善すれば使いやすくなるか？」といったアイデアを提案し、サービスの質を高めていきます。

Required Skills

大学卒以上 / 経験者のみ募集

- ・日本語でのカスタマーサポート業務経験(電話、メール、チャット)が1年以上あること
- ・コールセンターでの日本人対応の経験
- ・英語を使用した業務経験(職種、業務内容は問わず)が6ヶ月以上あること
- ・PCを使った業務を円滑・迅速におこなえること
- ・新しいことに挑戦し、学ぶことに対する意欲が高く、また自己の能力向上を持続させることができること
- ・新しいテクノロジーを受け入れ、素早く対応できること
- ・日本国内のPIE VAT加盟店と日本語でプロフェッショナルとして円滑にコミュニケーションをおこなえること(口頭・書面ともに)
- ・英語でのコミュニケーションがストレスなく行うことができること (Reading, Listening, Writing, Speaking)
- ・パソコンとIP電話を利用したリモートワークを業務に支障なく円滑におこなうことのできる環境(ネット環境および周囲の環境)があること

変形労働制、平均労働時間：1日あたり8時間

週末や祝日を含むシフト勤務(9:00-22:00)

シフト(例)

- ・ 9:00-18:00
- ・ 11:00-20:00
- ・ 13:00-22:00

※交代で週末や夜間のユーザー対応があります。

Employment Type: Full Time 変形労働制 リモート勤務、年間休日120日(各月10日休み)

Work location: Japan

年収：350~500万

月給：291,667円～416,667円

※固定残業代 ¥42,778～¥61,112 (20時間相当分) を含む。

Company Description